

Visioconférence et télétravail: état des lieux

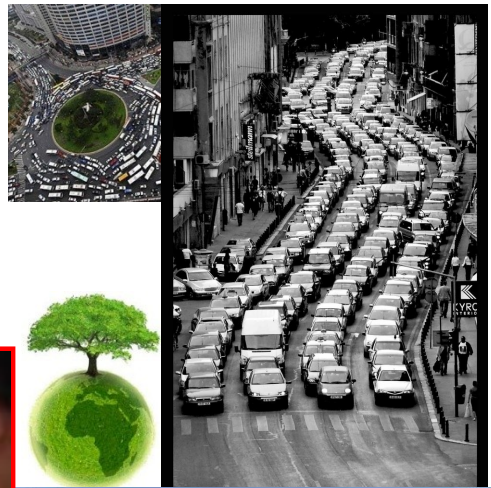
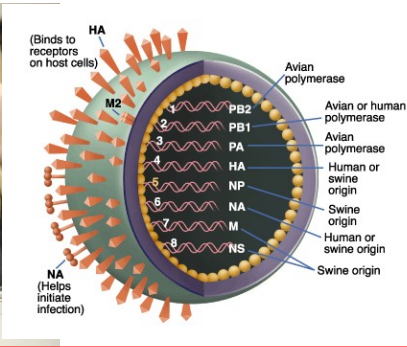


Forum des Usages Coopératifs
Brest

30 juin 2010



Session « Entreprises en transition »



Session « Entreprises en transition »

30/06/2010

Visioconférence, télétravail, panorama des solutions et des usages !

Une période clé pour les téléservices

- Évolution des mentalités
 - Prise de conscience écologique
 - Prise de conscience du coût des transports (financier, social, productivité)
- Disponibilité du haut débit
- Taux d'équipement informatique
- Baisse des coûts de matériels visio
- Disponibilité de solutions accessibles à tous
- Grippe H1N1, Volcan Eyjafjöll ...
- Les industriels ne s'y trompent pas:
 - Fin 2009: Logitech rachète Lifesize
 - Fin 2009: Cisco rachète Tandberg
 - Début 2010: Radvision rachète Aethra

Catel Accompagnement

- Association loi 1901 / Société Coopérative à Intérêts Collectifs
 - 8 salariés répartis à Vannes, Genève et Paris
- Réseau de compétences en téléservices qui aide depuis 1997 au développement des téléservices à la personne, avec une forte spécialité en santé
- Adhérents et clients: collectivités, entreprises, associations ...
- Accompagnateur de projets de téléservices:
 - Très forte orientation sur les usages des technologies
 - Assistance à Maîtrise d'Ouvrage
 - Porteur de projets

Plan

- I. L'étude Marsouin vue du prisme de la visioconférence
- II. L'action Econotic
- III. La visioconférence en détail
- IV. Le télétravail

I – Etude MARSOUIN



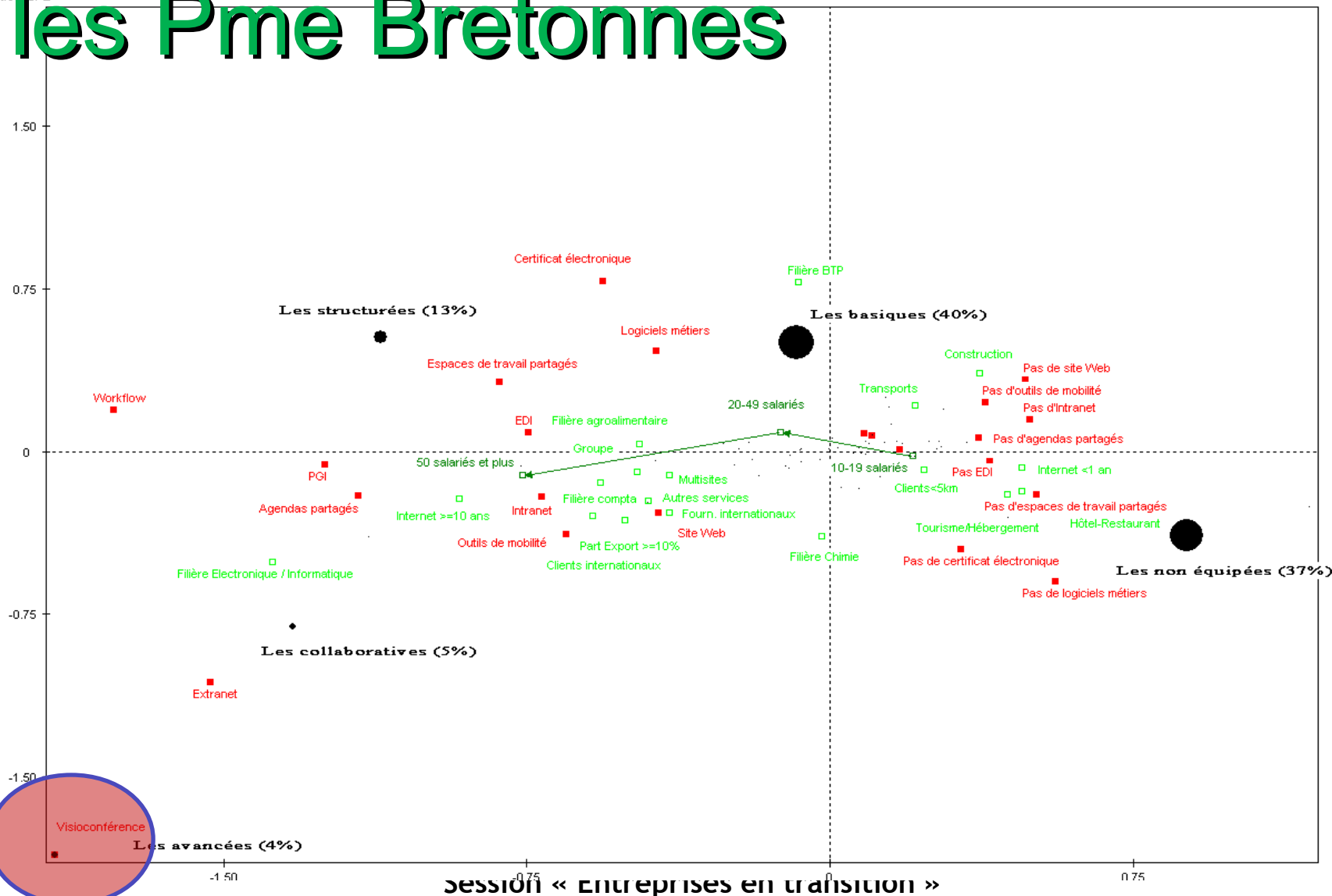
Etude « pénétration, diffusion et usages des TIC dans les PME »

- Etude Marsouin
 - Menée en 2006 et en 2008
 - Auprès des 9900 PME Bretonnes
- Etude de 2008:
 - http://www.marsouin.org/IMG/pdf/article_principauxresultats.pdf
 - 2000 PME ont répondu
 - Panorama fidèle de usages de TIC dans les Pme Bretonnes
 - Evolution 2006 / 2008
- Nombreuses analyses possibles en fonction du sujet

Place de la visioconférence dans les Pme Bretonnes

L'équipement NTIC des entreprises bretonnes

Facteur 2



Profils technologiques des Pme Bretonnes

CATÉGORIE S	LES NON EQUIPEES	LES BASIQUES	LES STRUCTUREES	LES COLLABORATIVE S	LES AVANCES
CAPITAL TIC	AUCUN EQUIPEMENT TIC	RÉSEAU INFORMATIQUE LOGICIELS MÉTIERS CERTIFICATS ÉLECTRONIQUES SITE WEB EDI INTRANET INTERNET <10ANS	ERP /PGI WORKFLOW W INFORMATIQUE NOMADE	AGENDAS PARTAGÉS ERP /PGI EXTRANET NOMADISME (PDA, ETC.)	VISIOCONFÉRENCE
FILIÈRES / SECTEUR	COMMERCE	BTP	COMMERCE DE GROS INDUSTRIE	COMMERCE DÉTAIL	ELECTRONIQUE INFORMATIQUE
CLIENTS	PARTICULIERS	ADMINISTRATIONS	EXPORT	TPE /PME	INTERNATIONAUX
30/06/2010	Session « Entreprises en transition » Visioconférence, télétravail, panorama des solutions et des usages !				10

Analyse

- Réflexion souvent entendue : « la visioconférence fonctionne très bien et est très utilisée... »
- 56 Pme bretonnes équipées de visioconférence
 - Combien l'utilisent ???
- Profil des Pme équipées :
 - Pme avancées technologiquement
 - Déjà équipées de solutions technologiques complexes (ERP, PGI ...)
 - La visioconférence semble être la « cerise sur le gâteau technologique »
- Ce constat renforce l'intérêt de l'action ECONOTIC



Une autre façon de travailler

**Bénéficiez d'un accompagnement
personnalisé pour développer l'usage
de la visioconférence au sein
de votre organisation**

Contactez nous au :
02 97 68 14 03
contact@econotic.fr



II - Econotic



Une autre façon de travailler

www.econotic.fr
02 97 68 14 03 - contact@econotic.fr



Session « Entreprises en transition »

Econotic Bretagne

- ECONOTIC Bretagne: 2009-2010
- Soutien de la DRIRE Bretagne et de l'ADEME Bretagne
- « Le transport de l'information plutôt que le déplacement des personnes, pour des entreprises en Bretagne économiquement plus efficaces, mieux soucieuses de la qualité de travail de leurs salariés et davantage respectueuses de l'environnement. »



The graphic features three small inset photos at the top showing people in a meeting room. Below them is the 'Econotic Bretagne' logo, with 'Econotic' in green and 'Bretagne' in orange. Underneath the logo is the tagline 'Une autre façon de travailler'. The main text in the graphic reads: 'Bénéficiez d'un accompagnement personnalisé pour développer l'usage de la visioconférence au sein de votre organisation'. At the bottom, it provides contact information: 'Contactez nous au : 02 97 68 14 03' and 'contact@econotic.fr'. To the right of the contact info are four small logos: the French Republic, the Brittany Region, ADEME, and Catel.

Econotic
Bretagne

Une autre façon de travailler

**Bénéficiez d'un accompagnement
personnalisé pour développer l'usage
de la visioconférence au sein
de votre organisation**

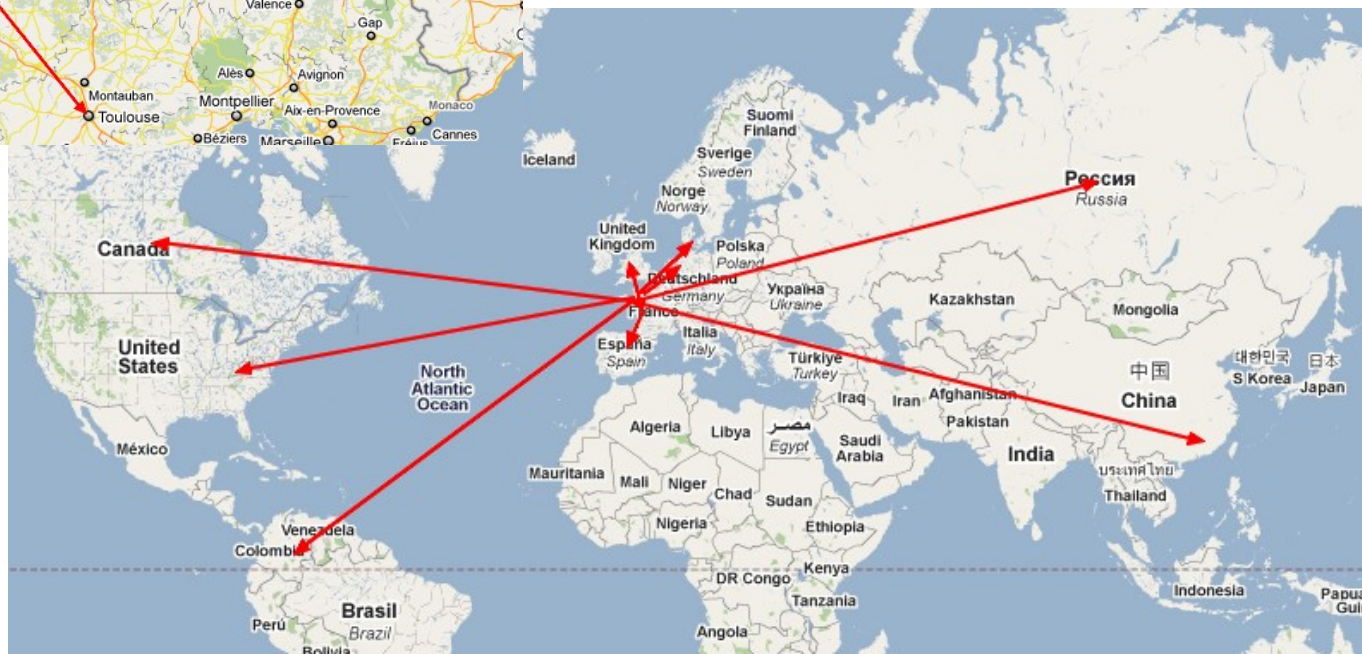
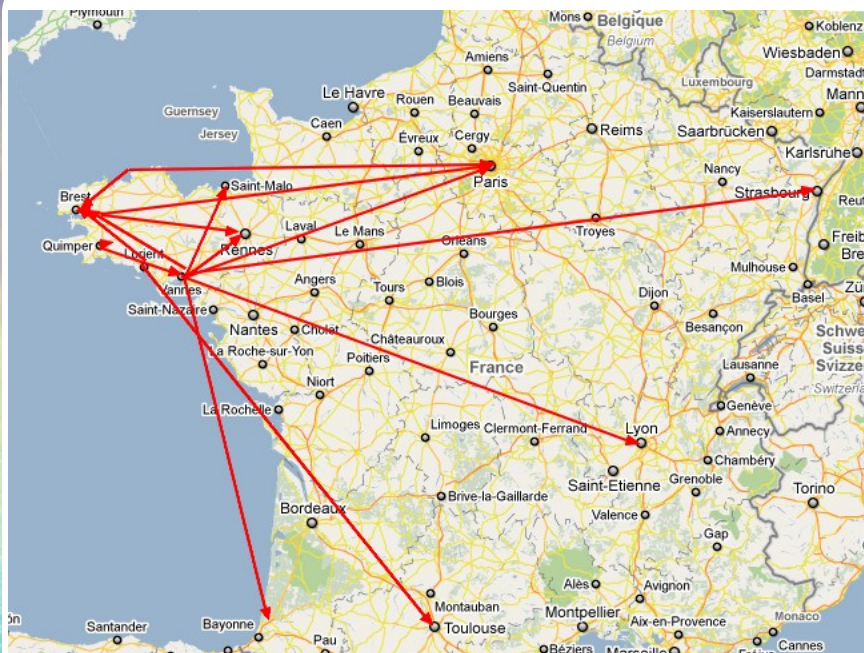
Contactez nous au :
02 97 68 14 03
contact@econotic.fr

Econotic Bretagne

- 10 PME Bretonnes accompagnées pour intégrer et utiliser des téléservices
- Evaluation des impacts des téléservices pour les PME utilisatrices (efficacité, organisation et environnement)
- Diffusion auprès d'un maximum de PME :
 - Organisation et participation à des événements
 - Guides de bonnes pratiques
 - Cartographie des téléservices en Bretagne
 - Vidéos témoignages
 - www.econotic.fr

Econotic: bilan provisoire et chiffres

- En juin 2010, grâce à Econotic:
 - 2 PME équipées et utilisatrices
 - Plusieurs milliers de kms déjà épargnés en quelques utilisations
 - Étude des impacts en cours
 - 8 PME en cours d'équipement
 - Diffusion des bonnes pratiques dans le tissu des PME Bretonnes



Session « Entreprises en transition »

30/06/2010

Visioconférence, télétravail, panorama des solutions et des usages !

16

Econotic: la suite

- Bretagne :
 - Diffusion des outils de communication vers un grand nombre de PME
 - Création d'un réseau des PME utilisatrices de la visioconférence
 - En cours de définition ECONOTIC II
- Autres régions :
 - Adaptation du projet en fonction des besoins et contraintes spécifiques de chacune des régions
 - Nombre significatif de régions intéressées

**Econotic : Une autre façon
de travailler en conciliant
performance de l'entreprise,
bien être des salariés et
respect de l'environnement.**

Vous êtes une entreprise bretonne

L'action collective Econotic Bretagne vous propose un accompagnement complet afin d'intégrer dans votre fonctionnement les usages des télésecrets : analyse du besoin, présentation de solutions, participations aux réunions de travail, aide aux premières utilisations.

**Si vous êtes intéressé(e),
contactez le CATEL**

02 97 68 14 69
contact@econotic.fr
Visioconférence : 61.255.161.229 / Skypeid : guime56

**Econotic
Bretagne**



Associez votre PME à

**Econotic
Bretagne**



www.econotic.fr



Session « Entreprises en transition »

30/06/2010

Visioconférence, télétravail, panorama des solutions et des usages !

18



**Bénéficiez d'un accompagnement personnalisé
pour développer l'usage des téléservices
au sein de votre PME**

Econotic, quel intérêt pour votre entreprise ?



Une démarche régionale de l'écologie au service de l'économie par l'utilisation des TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) portée par la DRIRE Bretagne et l'ADENE Bretagne.



Session « Entreprises en transition »

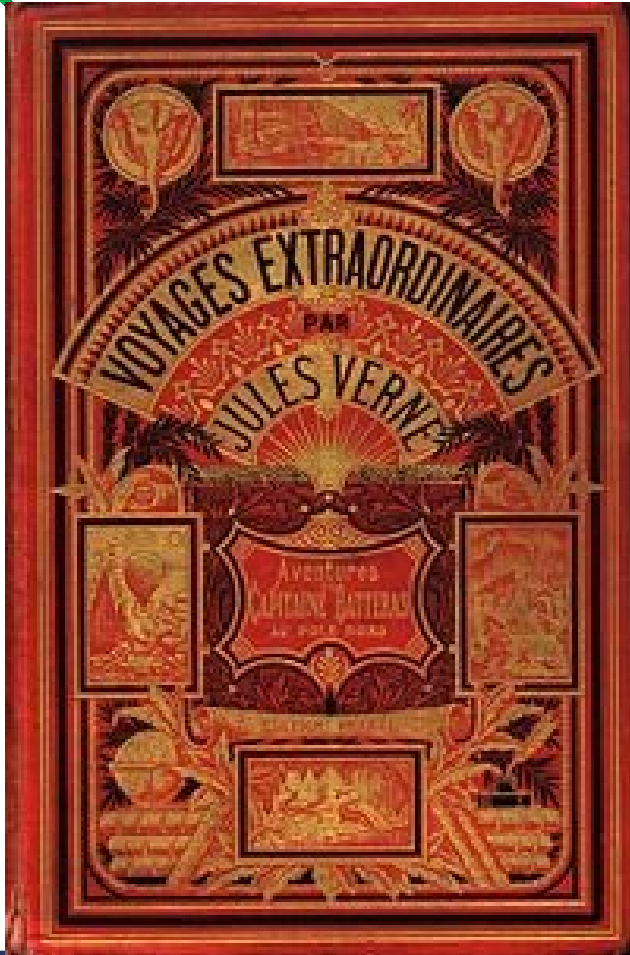
30/06/2010

Visioconférence, télétravail, panorama des solutions et des usages !

19

III - La visioconférence

La visioconférence selon Jules VERNE (Le Château des Carpathes, 1892)



« Deux personnes séparées par des milliers de lieues, causaient entre elles comme si elles eussent été assises en face l'une de l'autre.

Elles pouvaient même se voir dans des glaces reliées par des fils grâce à l'invention du téléphone »



Session « Entreprises en transition »

30/06/2010

Visioconférence, télétravail, panorama des solutions et des usages !

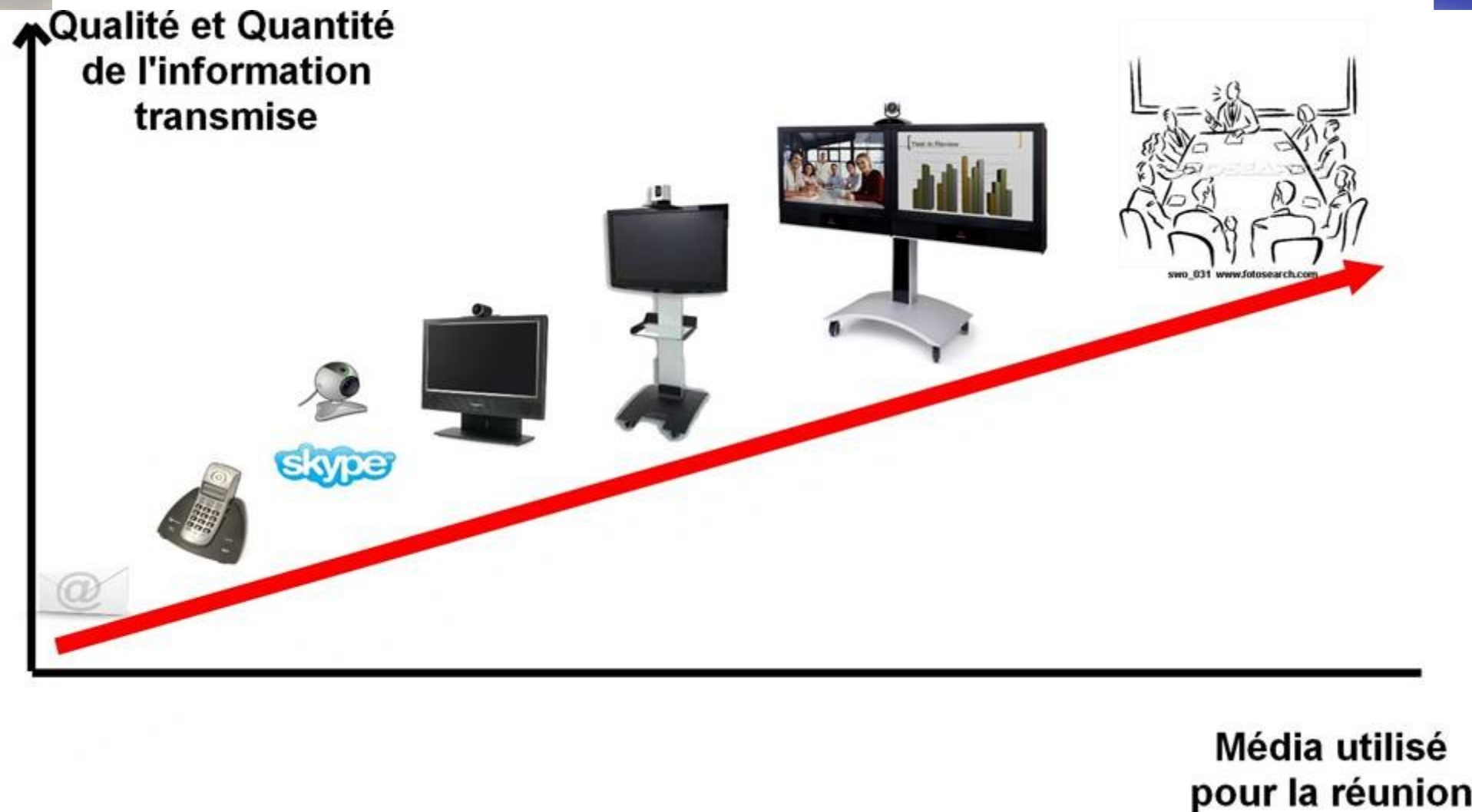
La Visioconférence : pourquoi ?

- **Téléréunion**
- **Téléformation**
- **Téléconférence**
- **Télespectacle**
- **Téléconsultation**
- **Télédiagnostique**
- **Téléexpertise**
- ...

La visioconférence : pour qui ?

- Élèves / enseignants ;
- Élus / Services municipaux et autre institutions;
- Entreprises ;
- Associations ;
- Particuliers ;
- Professionnels de santé (médecins, infirmiers, kinés ...)
- ...

L'information selon le média utilisé



Session « Entreprises en transition »

30/06/2010

Visioconférence, télétravail, panorama des solutions et des usages !

25

Visioconférence : avantages

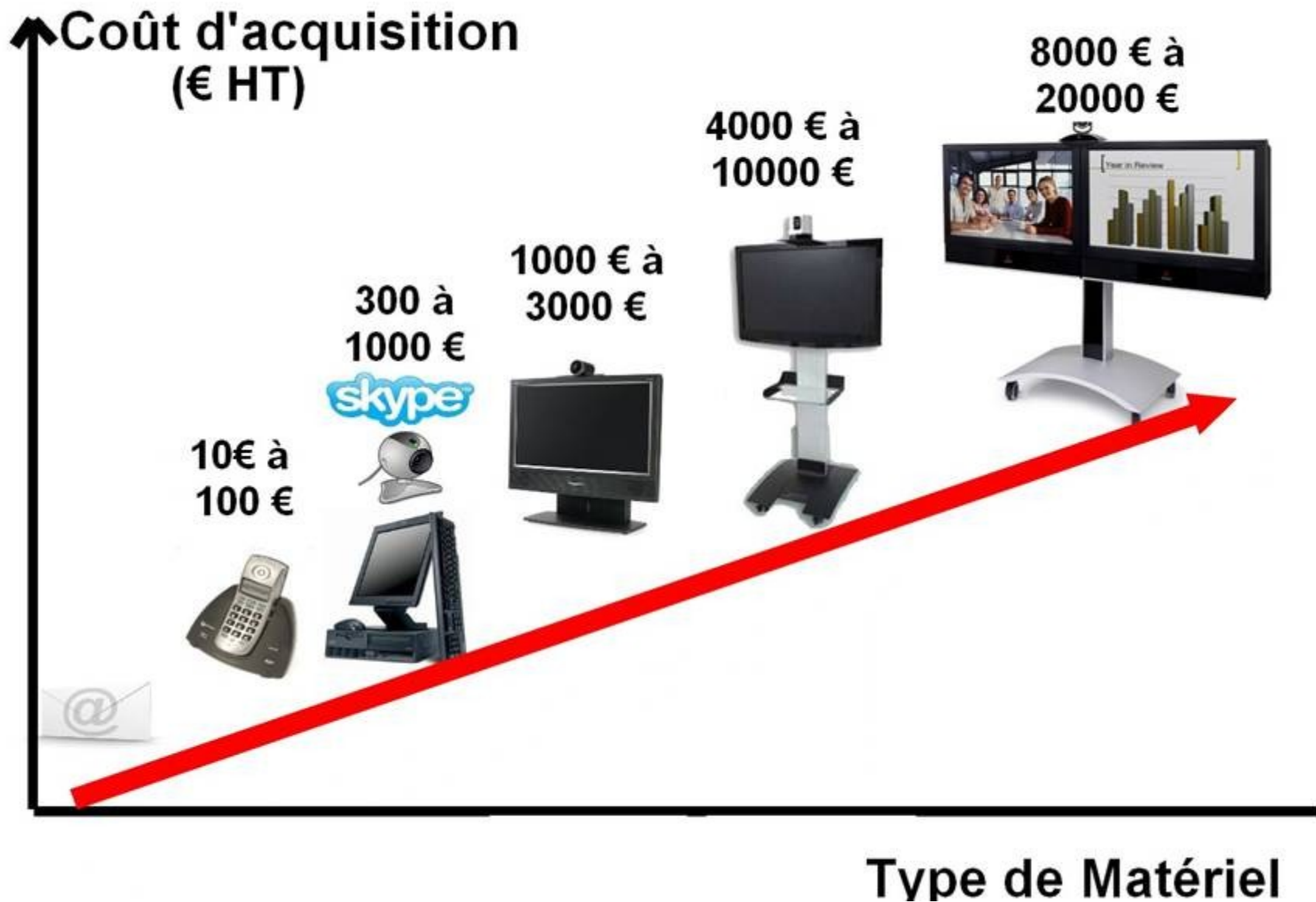
- **Communiquer sans se déplacer :**
 - plus de temps pour travailler ou pour faire autre chose ;
 - moins d'argent ;
 - moins de stress ;
 - moins d'émissions de CO2 ;
- **Améliorer les communications:**
 - Voix + geste = beaucoup plus d'informations que la voix seule;
 - plus convivial et plus « intime » que le téléphone;
 - accélère les processus de décision;
- **Augmentation des capacités de communication:**
 - Accès à un panel d'interlocuteurs plus large (français, étrangers) ne tenant pas compte de l'éloignement ou de l'isolement (montagne, îles, zones rurales...) ;
 - Renforcement de la réactivité;
- **Efficacité des réunions:**
 - La visio oblige à suivre les règles de base de la réunion (préparation, ordre du jour, ponctualité);
 - moins de place à l'improvisation ;
 - plus productif ;
 - plus de concentration;

Visioconférence: limites et contraintes

- Nécessite un matériel et une installation spécifique;
- L'interlocuteur doit également être doté d'un matériel compatible ;
- Souplesse ?
 - Les réunions doivent être plus préparées, et plus cadrées ;
 - La dissipation des participants est moins tolérable qu'en « vrai » (chuchotement ...) ;
 - Importance du respect du temps (retards ...) ;
- Moins convivial qu'une véritable réunion ???
- Une réunion en visioconférence ne remplacera jamais une réunion en réel mais ...

Visioconférence : combien ça coûte ?

- **Investissement : de 100 € à 20 000 € HT**
 - Base de visioconférence / visio tout en un / logiciel visio
 - 1 ou 2 écrans de grande taille + meuble porteur / simple ordinateur
 - Installation et configuration
 - Formation utilisateur
 - Aménagement salle (rideaux, lumières...)
- **Fonctionnement : 500 € à 2 000 € HT / an**
 - Connexion ADSL (40 € HT/mois) ou XDSL (à partir de 250 € HT/mois)
 - Contrat d'assistance/Maintenance informatique indispensable (500 € HT à 1500 € HT / an)



Différence WebConference / VisioConférence (1/2)

- Skype, MSN, Wengo, Ekiga, Marratech ...
- Les deux technologies ne s'opposent pas mais se complètent !
- Il existe certaines technologies intermédiaires proposées par les constructeurs de Visioconférence et peuvent présenter une solution intéressante
 - Polycom PVX
 - Vidyo
- Avantages
 - Prix à priori faible voir nul ;
 - Ergonomie;
 - Très utile et pratique pour les échanges un à un ;
 - Certains proposent de options très intéressantes de travail collaboratif (tableau blanc, chat, ...)
 - Utilisés à la maison!!

Différence WebConference / VisioConférence (2/2)

- Inconvénients
 - Qualité audio et vidéo très variable ;
 - Peu adapté aux échanges de groupes ;
 - Peu adapté aux échanges de longue durée ;
 - Dépendant des problèmes de l'ordinateur hôte
 - Risques importants de « bug » lorsqu'une machine est partagée par plusieurs utilisateurs;
 - Parfois réservé aux technophiles ;
 - L'utilisateur « non passionné » supporte mal les approximations de la technologie: « ça marche ou pas!! »
 - Au contraire de la visioconférence il est difficile pour l'utilisateur d'oublier la technologie ;

Visioconférence: perspectives (1/2)

- **Les propositions des constructeurs**
- **La HD (Haute Définition)**
 - Image : 1 million de pixels
 - Actuellement : 200 000 pixels
 - Vidéo : format 16:9
 - Actuellement : 4:3
 - Son qualité CD
 - Nécessite : 1024 kbps en upload
 - Actuellement: 256/384 kbps
- **Les services de multipoints:**
 - Connexion simultanée de 3 sites et plus
 - Services externalisés et automatisés:
 - modèles : plateformes d'audioconférence
 - Baisse des coûts, simplification de l'utilisation

Session « Entreprises en transition »

Exemples d'usages : téléréunions

L'équipe soignante de l'EPSM de Saint Avé...



... au même moment à l'antenne de Kerblaye



Session « Entreprises en transition »

Exemples d'usages : téléconférence



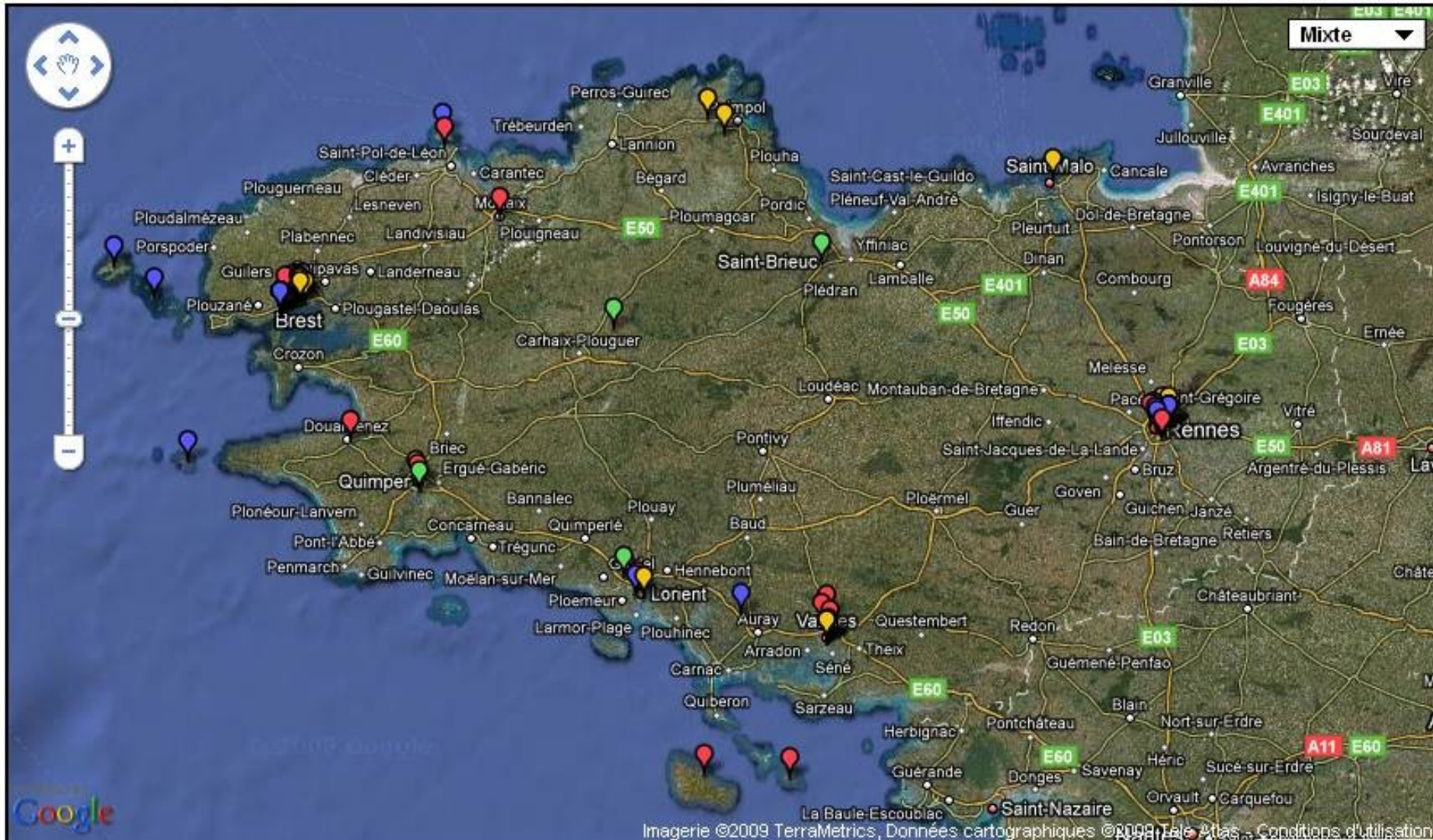
Session « Entreprises en transition »

Exemples d'usages : webconference



Session « Entreprises en transition »

Cartographie des salle de visioconférences en Bretagne



IV - Le TéléTravail



Session « Entreprises en transition »

30/06/2010

Visioconférence, télétravail, panorama des solutions et des usages !

38

Télétravail: état des lieux

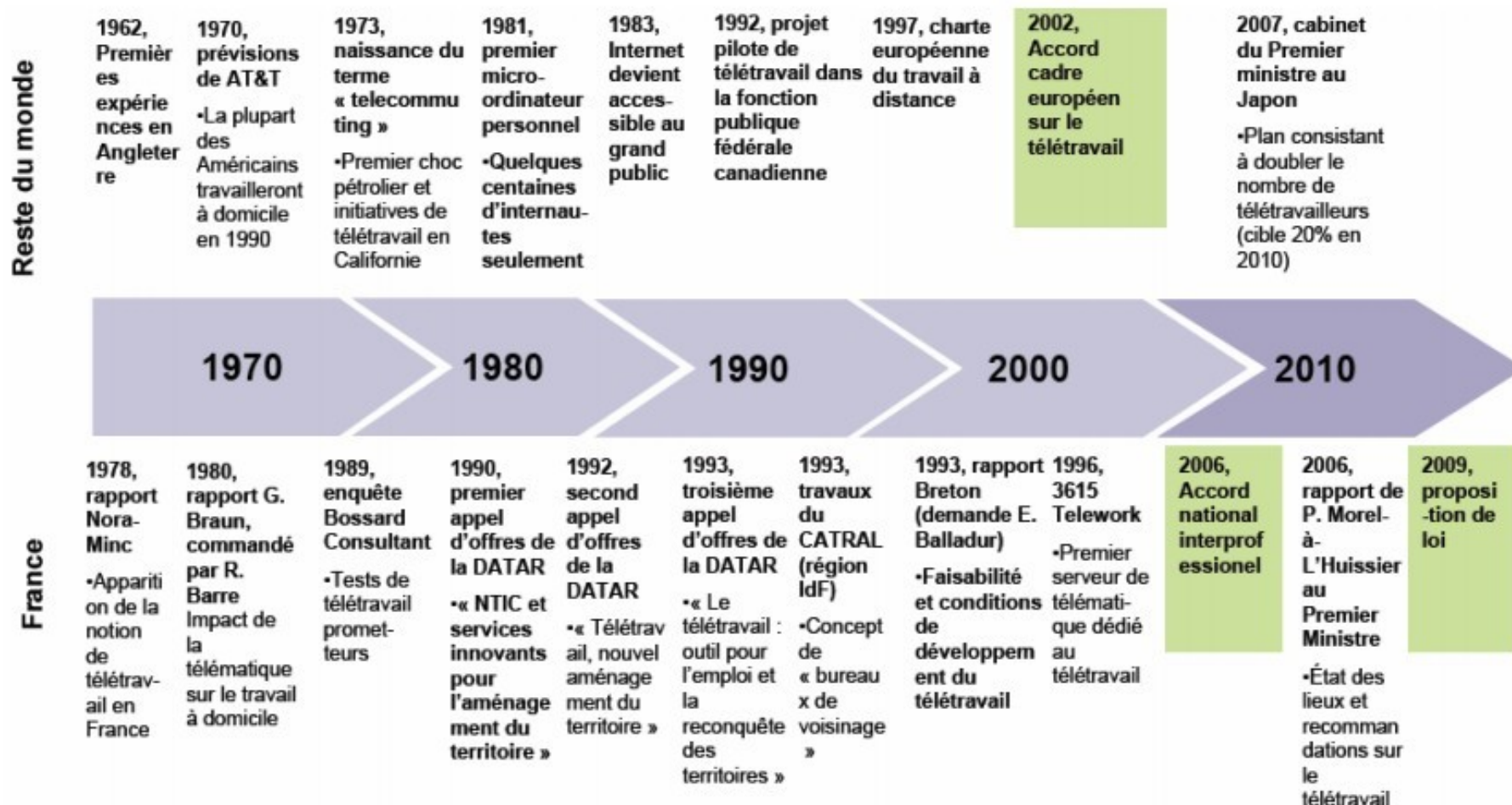
- Rapport Ministériel paru en novembre 2009 « Le développement du Télétravail dans la société de demain »
 - <http://www.strategie.gouv.fr/IMG/pdf/Rapport>

Télétravail: Définition

- le **télétravail à domicile** concerne le salarié travaillant la majorité du temps à la maison et se rendant de temps en temps dans les locaux de son employeur ;
- le **télétravailleur nomade** conserve un poste de travail physique dans l'entreprise mais utilise les TIC dans ses déplacements, à la maison ou chez ses clients pour se connecter au système d'information (SI) de l'entreprise ;
- le **télétravail en télécentres** – qu'ils soient publics ou réservés à une seule entreprise – permet de distinguer clairement vie privée et vie professionnelle, et de maintenir les contacts entre salariés ;
- le **télétravailleur en réseau** peut être localisé dans un site – celui de l'entreprise, dans un télécentre ou chez le client – et travailler sous le contrôle d'un manager à distance, éventuellement au sein d'une « équipe virtuelle ».

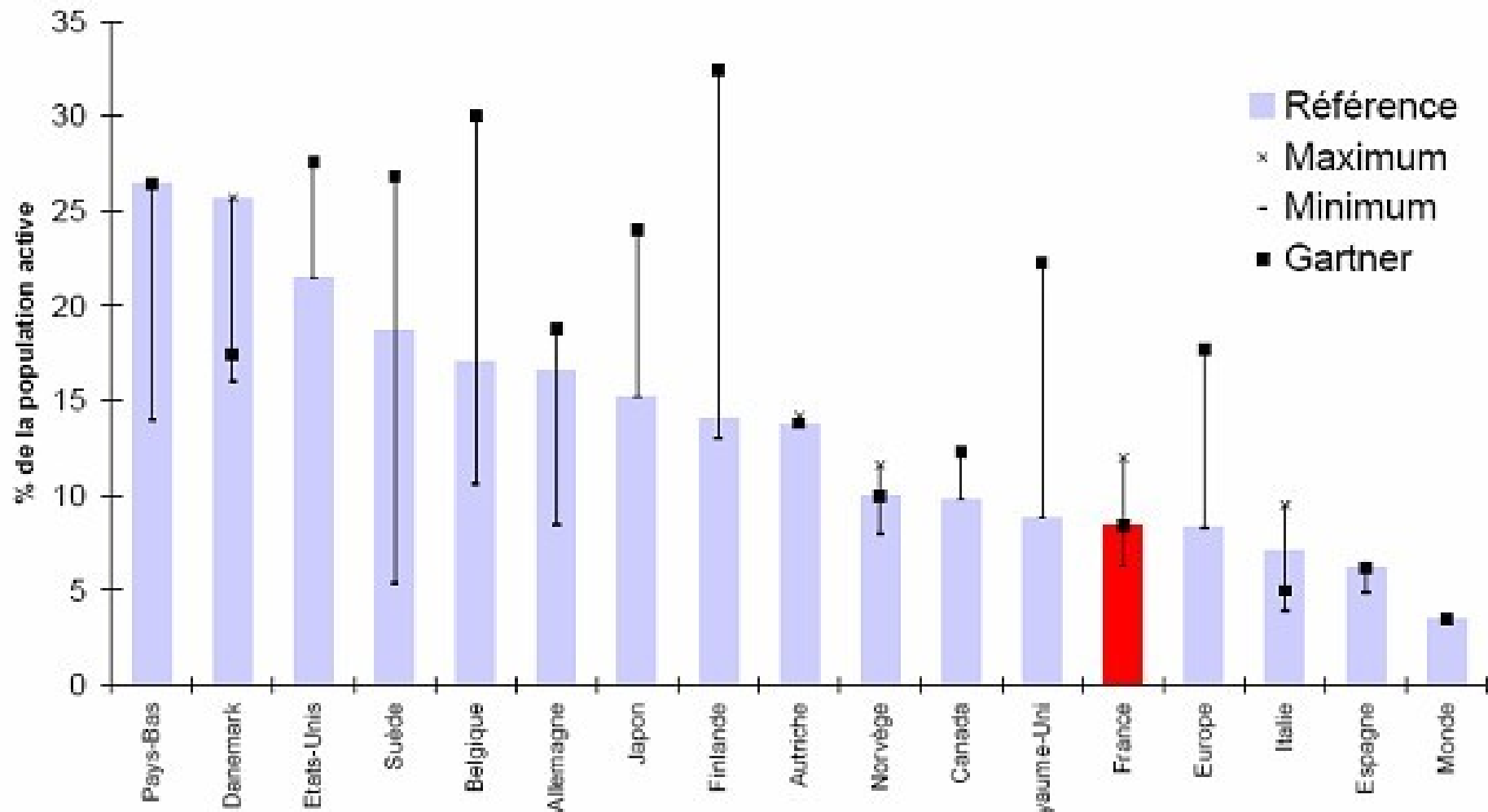
Télétravail : histoire

Figure n° 1 : Historique du développement du télétravail en France



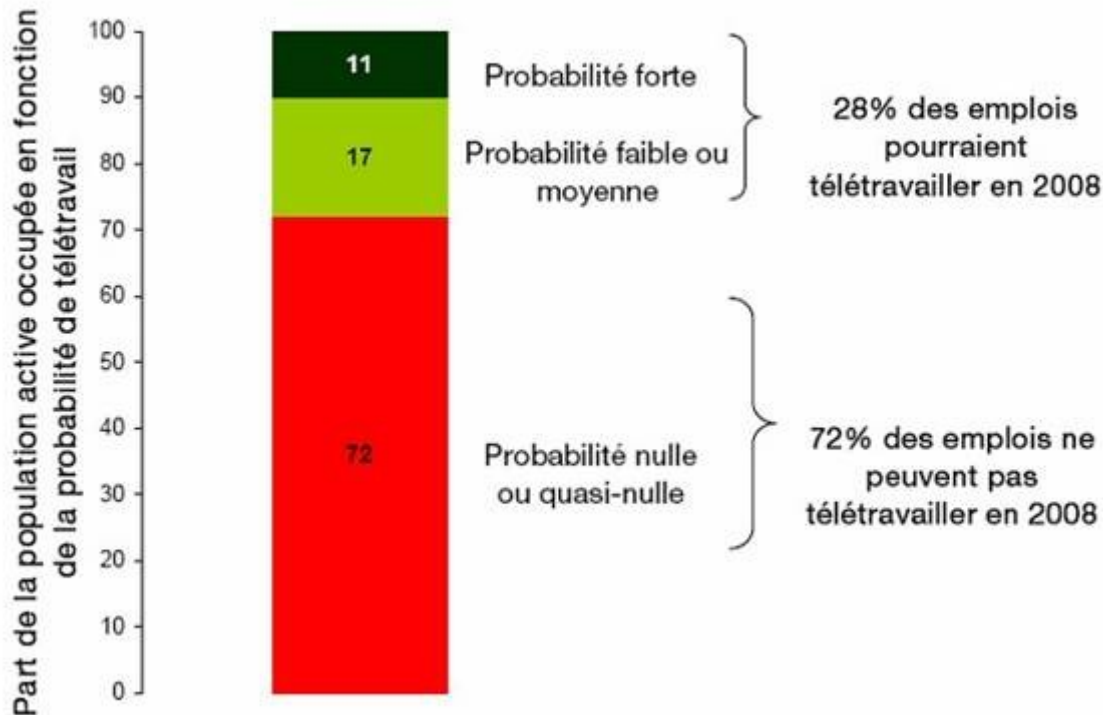
Le télétravail en France et ailleurs

Diffusion du télétravail dans les pays de l'OCDE



Télétravailleurs : le potentiel (1/2)

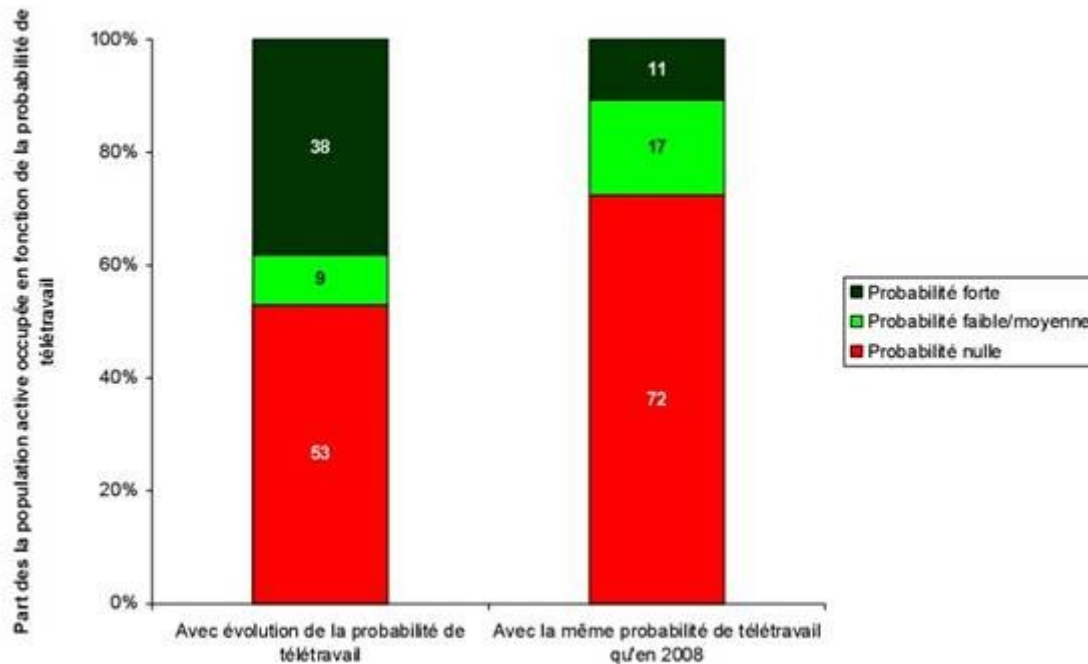
Figure n° 7 : Potentiel de télétravailleurs dans l'ensemble de la population active occupée en 2008



Source : INSEE, enquête Emploi 2008, traitement C.

Télétravailleurs : le potentiel (2/2)

Figure n° 8 : Potentiel de télétravailleurs dans l'ensemble de la population active occupée en 2015/2020



Source : CAS-DARES, Les Métiers en 2015, traitement CAS

Télétravail: les freins

JURIDIQUE ET POLITIQUE	▪ Responsabilité assurantielle mal définie	
	▪ Discrimination de population au sein de l'entreprise	
	▪ Protection de la vie privée	
	▪ Clause de réversibilité à la demande des salariés	
	▪ Décompte et paiement des heures télétravaillées	
	▪ Absence de politique publique (État/législateur) et de promotion	
CULTUREL ET SOCIAL	▪ Acceptation en tant que mode de travail à part entière	
	▪ Crainte de l'isolement	
	▪ Crainte du travail additionnel sans contrepartie réelle	
	▪ Méconnaissance globale du télétravail	
ÉQUIPEMENT	▪ Protection des données échangées	
	▪ Gestion et maintenance de réseaux décentralisés	
	▪ Lourdeur des investissements à consentir	
	▪ Passage à des infrastructures haut débit	
	▪ Maîtrise des TIC encore incomplète	
MANAGEMENT	▪ Passage à un management par objectifs	
	▪ Perception par le management encore négative	
	▪ Vision du télétravail comme un avantage accordé arbitrairement	
	▪ Inexistence de formations	

Téléservices et Développement Durable

- Organismes ou sites web
 - <http://www.greenit.fr/>
 - <http://www.ecogeek.org/>
 - <http://www.acidd.com>
- Rapports
 - « TIC et Dev Durable » par Ministère de l'écologie et de l'économie
 - <http://www.telecom.gouv.fr/actualites/11-mars-2009-rapport->
 - publié en mars 2009

A vous la parole :

Votre expérience de la
visioconférence ou du télétravail

Des projets ? Des besoins ?

Guillaume JAN

Tel: 02 97 68 14 69

GSM: 06 85 34 52 28

Fax : 02 14 74 60 11

Courriel: guillaume.jan@econotic.fr

Visio : 217.128.120.120

SkypeId : guime56